



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **Habilidades directivas en los trabajadores del CAP III**

**Alfredo Piazza Roberts – EsSalud – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Lesly Vilma Núñez Caballero

**ASESOR:**

Mg. Oriana Rivera de Lozada

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencia del Capital Humano

**PERÚ - 2015**

Dr. John Janel Morillo Flores  
Presidente

Mg. Estrella Esquiagola Aranda  
Secretaria

Mg. Oriana Rivera de Lozada  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, quien llena mi vida de alegría cada día, a mi bella mamá que siempre está a mi lado mostrándome su amor incondicional y demostrándome lo fuerte que soy, a mi padre, mi angelito de la guarda que me cuida desde el cielo, a toda mi familia que siempre está apoyándome y a esa personita especial en mi corazón por su amor, paciencia y dedicación.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi Asesora Dra. Oriana Rivera Lozada por su apoyo y asesoría en la presente investigación y a través de ella a todos los docentes de la Universidad César Vallejo por sus consejos, enseñanzas y orientación para el desarrollo de mi querida profesión, a mis compañeros de trabajo del CAP III Alfredo Piazza Roberts ya que sin ellos no hubiese podido realizar esta investigación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Lesly Vilma Núñez Caballero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41147720 con la tesis titulada “Habilidades Directivas de los trabajadores del CAP III Alfredo Piazza Roberts – EsSalud-2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos, 21 de Agosto del 2015

Firma:

Nombres y Apellidos: Lesly Vilma Núñez Caballero

DNI: 41147720

## **Presentación**

Las Habilidades Directivas conocidas como aquellas necesarias para manejar la propia vida como las relaciones con los demás , soy hoy en día al igual que en el pasado una tarea sin fin, actualmente vivimos la tercera revolución científico – tecnológica , con los cual todos los días hay avances tecnológicos y científicos a la par de los procesos de globalización, el sector salud también inmerso en esta realidad se prepara ante estos cambios , por lo cual como trabajadores de este sector necesitamos desarrollar , adoptar , aprender y perfeccionar nuestras habilidades directivas indispensables para fomentar relaciones con nuestro entorno que sean productivas , sanas , satisfactorias e impulsoras del crecimiento del individuo y organización.

Respecto a las habilidades directivas, estas son abordadas dentro de tres dimensiones: personal, interpersonal y grupal.

El CAP III Alfredo Piazza Roberts es un Centro de Atención Primaria del I nivel de atención que brinda atención integral de salud en forma oportuna y accesible a la población asegurada residente en el distrito de La Victoria, brindándole actividades de promoción de la salud, prevención de las enfermedades, actividades recuperativas y de rehabilitación básicas correspondientes al nivel de acuerdo a la Cartera de Servicios de Salud de Atención Primaria de EsSalud.

Frente a lo mencionado se hace necesario conocer cuales son las habilidades directivas con las que cuentan los trabajadores del CAP, habilidades imprescindibles para lograr el éxito personal y organizacional.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, donde se busca describir la variable habilidades directivas. El estudio consta de Capítulo I : Introducción, en el cual se expone los antecedentes del estudio, bases teóricas, justificación, planteamiento, formulación del problema y objetivos. Capítulo II: Marco metodológico, el cual muestra la identificación y operacionalización de la variable, definición operacional de términos, método usado, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, método de análisis. El Capítulo III: Resultados, donde se incluye la

presentación de estos a través de tablas y gráficos. Capítulo IV: Discusión, en la cual se analizan e interpretación de datos. El Capítulo V: Conclusiones a las cuales llego la investigación. Capítulo VI: Recomendaciones y el Capitulo VII: Referencias Bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero, pues, que mi trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

## Índice

	<b>Página</b>
Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.	14
1.1. Antecedentes.	15
1.2. Justificación e Importancia.	40
1.3. Problema.	41
1.4. Objetivos.	48
II. MARCO METODOLÓGICO.	49
2.1. Variables.	50
2.2. Operacionalización de variables.	52
2.3. Metodología.	55
2.3.1. Tipo de estudio.	55
2.3.2. Diseño.	55
2.4. Población.	55
2.5. Muestra.	56
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	57
2.7. Métodos de análisis de datos.	58
III. RESULTADOS.	61
IV. DISCUSIÓN.	69
V. CONCLUSIONES.	76
VI. RECOMENDACIONES.	78



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	80
ANEXOS	85
Anexo N° 1: Matriz de Consistência	86
Anexo N° 2: Instrumento de Recolección de Datos	89
Anexo N° 3: Confiabilidad del Instrumento	92
Anexo N° 4: Validez del Instrumento por Juicio de Expertos	95
Anexo N° 5: Base de Datos	109

## Índice de Tablas

<b>Tabla 2.1</b>	Distribución de la Población de estudio por Áreas de labor.	56
<b>Tabla 2.2</b>	Juicio de Expertos.	57
<b>Tabla 2.3</b>	Estadística de Fiabilidad.	58
<b>Tabla 3.1</b>	Características generales de la población de estudio.	62
<b>Tabla 3.2</b>	Habilidades directivas en los trabajadores, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015.	63
<b>Tabla 3.3</b>	Habilidades directivas en los trabajadores en su dimensión personal, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015.	64
<b>Tabla 3.4</b>	Habilidades directivas en los trabajadores en su dimensión interpersonal, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015.	65
<b>Tabla 3.5</b>	Habilidades directivas en los trabajadores en su dimensión grupal, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015.	66
<b>Tabla 3.6</b>	Habilidades Directivas en los trabajadores según áreas de desempeño, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015.	67

## Índice de Figuras

<b>Figura 3.1.</b>	Habilidades directivas en los trabajadores del CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015	64
<b>Figura 3.2.</b>	Habilidades directivas en los trabajadores en su dimensión personal, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015	65
<b>Figura 3.3.</b>	Habilidades directivas en los trabajadores en su dimensión interpersonal, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015	66
<b>Figura 3.4.</b>	Habilidades directivas en los trabajadores en su dimensión grupal, CAP III Alfredo Piazza Roberts, 2015	67

## Resumen

Tradicionalmente en nuestro país observamos la repartición de puestos de trabajo solo por antigüedad, sin la certeza de saber si es la persona adecuada en el puesto correspondiente debido a su capacidad profesional y motivación de logro, al contrario encontramos profesionales “colocados”, los cuales no tienen una capacitación previa para el puesto ni una visión clara de lo que se requiere para desempeñar de forma efectiva su trabajo. Por lo anteriormente mencionado surgió la motivación de investigar sobre cuáles son las habilidades directivas con las que cuentan los trabajadores de salud del CAP III Alfredo Piazza Roberts, EsSalud, investigación cuyo objetivo fue escribir las habilidades directivas de los trabajadores.

El diseño del estudio que se aplicó fue una investigación no experimental, cuantitativa, de tipo descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 65 trabajadores siendo estos el total de la población. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Likert, aplicado previo consentimiento informado.

Los resultados del estudio fueron que del 100% (65), 55.4% (36) muestran un nivel medio de desarrollo de habilidades directivas, 23.1% (15) nivel bajo y 21.5% (14) nivel alto. En la dimensión personal, 60% (39) tienen nivel medio, 24.6% (16) nivel bajo y 15.4% (10) nivel alto. En la dimensión interpersonal, 53.8% (35) tienen nivel medio, 24.6% (16) nivel bajo y 21.5% (14) nivel alto. En cuanto a la dimensión grupal tenemos que del 100% (65), 52.3% (34) tienen nivel medio, 26.2% (17) nivel bajo y 21.5% (14) nivel alto. Conclusiones. La mayoría de los trabajadores presentan niveles medios a bajos de desarrollo de habilidades directivas expresadas en su dimensión personal, interpersonal y grupal.

**Palabras Claves:** Habilidades Directivas, Dimensión Personal, Dimensión Interpersonal y Dimensión Grupal.

## **Abstract**

Traditionally in our country observe the distribution of jobs only by seniority, without the certainty of knowing if the right person in the appropriate position due to their professional skills and achievement motivation, unlike find professionals "placed", which do not have prior training for the position and a clear vision of what is required to effectively carry out their work. For the above motivation of investigating what the directives skills that health workers have the CAP III Piazza Alfredo Roberts, EsSalud, research emerged whose objective was to write the management skills of workers.

The study design was applied, quantitative, non experimental descriptive transversal research. The sample consisted of 65 workers being these the total population. The technique was the survey instrument and a modified Likert scale, applied prior informed consent.

The study results were that 100% (65) 55.4% (36) showed an average level of developing management skills, 23.1% (15) low and 21.5% (14) high level. In the personal dimension, 60% (39) have average, 24.6% (16) low and 15.4% (10) high level. In the interpersonal dimension, 53.8% (35) have average, 24.6% (16) low and 21.5% (14) high level. As for the group dimension we have 100% (65) 52.3% (34) have average, 26.2% (17) 21.5% low level (14) high level. Conclusions. Most workers have medium to low managerial skills development expressed in the personal, interpersonal and group dimension levels.

**Keywords:** Managerial Skills, Personal Dimension, Interpersonal Dimension, Group Dimensión.